



รายงานความพึงพอใจการให้บริการ
สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗
รอบที่ ๑
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบที่ ๑
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ/กระบวนการงานของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในครั้งนี้นำมาใช้การวัดระดับความพึงพอใจ หรือระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ คือ

- ระดับคะแนนเป็น ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
- ระดับคะแนนเป็น ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ระดับคะแนนเป็น ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- ระดับคะแนนเป็น ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก
- ระดับคะแนนเป็น ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผล ดังนี้

- ระดับคะแนนเป็น ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
- ระดับคะแนนเป็น ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ระดับคะแนนเป็น ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- ระดับคะแนนเป็น ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึง พึงพอใจมาก
- ระดับคะแนนเป็น ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๙๘๗	๔๗.๒๗
หญิง	๑,๑๐๑	๕๒.๗๓
รวม	๒,๐๘๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศชาย จำนวน ๙๘๗ คน ร้อยละ ๔๗.๒๗ และเพศหญิง จำนวน ๑,๑๐๑ ราย ร้อยละ ๕๒.๗๓

ตารางที่ ๒ แสดงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๔๒	๖.๘๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐๗	๙.๙๑
๔๑ - ๕๐ ปี	๔๗๔	๒๒.๗๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๖๗๔	๓๒.๒๘
๖๐ ปีขึ้นไป	๕๙๑	๒๘.๓๐
รวม	๒,๐๘๘	๑๐๐.๐๐

รายงานความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบที่ ๑
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากคือ มีอายุ ๕๑ - ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๗๔ คน ร้อยละ ๓๒.๒๘ มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๙๑ ราย ร้อยละ ๒๘.๓๐ มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๔๗๔ คน ร้อยละ ๒๒.๗๐ มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๐๗ คน ร้อยละ ๙.๙๑ มีอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๔๒ คน ร้อยละ ๖.๘๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๓ แสดงประเภทการใช้บริการของประชาชน

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	๙๘๔	๔๗.๑๓
การแบ่งแยก สอเบเขตและ รวมโฉนดที่ดิน	๗๖๕	๓๖.๖๔
การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน	๒๑๔	๑๐.๒๕
อื่นๆ	๑๒๕	๕.๙๙
รวม	๒,๐๘๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่ามีประชาชนมาใช้บริการประเภทการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม จำนวน ๙๘๔ คน ร้อยละ ๔๗.๑๓ ประเภทแย่งแยก สอเบเขต และรวมโฉนดที่ดิน จำนวน ๗๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๔ ประเภทการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน จำนวน ๒๑๔ คน ร้อยละ ๑๐.๒๕ ประเภทอื่นๆ จำนวน ๑๒๕ คน ร้อยละ ๕.๙๙

ส่วนที่ ๓ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำแนกรายด้าน

ตารางที่ ๔ ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน รวม	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ผลลัพธ์	รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
	1	2	3	4	5					
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ										
ข้อ 1. การติดประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	0	0	0	639	1449	9,801	93.88	4.69	มากที่สุด	2088
ข้อ 2. การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น	0	0	0	489	1599	9,951	95.32	4.77	มากที่สุด	2088
ข้อ 3. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	0	0	564	1524	9,876	94.60	4.73	มากที่สุด	2088
ข้อ 4. ความถูกต้องครบถ้วนของงานบริการ	0	0	0	450	1638	9,990	95.69	4.78	มากที่สุด	2088
ข้อ 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	0	0	0	0	2088	10,440	100.00	5.00	มากที่สุด	2088
จำนวนผู้ตอบ	0	0	0	2,142	8,298					
ความถี่สะสม (วิธีคิด จำนวนผู้ตอบหารจำนวนข้อ)	0	0	0	428.40	1,659.60					
คะแนนที่ได้ (วิธีคิด ความถี่สะสม*ค่าคะแนน)	0	0	0	1,713.60	8,298.00					
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	10,012									
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด คะแนนรวมหารจำนวนผู้ตอบ	4.79									
ค่าเฉลี่ยรวม	4.79					ระดับความพึงพอใจมากที่สุด				
ร้อยละ วิธีคิด ค่าเฉลี่ยรวม*100/เกณฑ์คะแนน (5)	95.90									

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๗๙ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐

รายงานความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบที่ ๑
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนนรวม	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลสัมฤทธิ์	รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
		1	2	3	4	5					
ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ											
ข้อ 6. บุคลิกภาพและมารยาท	0	0	0	384	1704	10,056	96.32	4.82	มากที่สุด	2088	
ข้อ 7. ความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ	0	0	0	432	1656	10,008	95.86	4.79	มากที่สุด	2088	
ข้อ 8. ใช้คำพูดสุภาพ เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส	0	0	0	444	1644	9,996	95.75	4.79	มากที่สุด	2088	
ข้อ 9. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย	0	0	0	492	1596	9,948	95.29	4.76	มากที่สุด	2088	
ข้อ 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	0	0	0	0	2088	10,440	100.00	5.00	มากที่สุด	2088	
จำนวนผู้ตอบ	0	0	0	1752	8688						
ความถี่สะสม วิชิต จำนวนผู้ตอบหารจำนวนข้อ	0	0	0	350.40	1,737.60						
คะแนนที่ได้ วิชิต ความถี่สะสม*ค่าคะแนน	0	0	0	1,401.60	8,688.00						
คะแนนรวม	10,090										
คะแนนเฉลี่ย วิชิต คะแนนรวมหารจำนวนผู้ตอบ	4.83										
ค่าเฉลี่ยรวม	4.83					ระดับความพึงพอใจมากที่สุด					
ร้อยละ วิชิต ค่าเฉลี่ยรวม*100/เกณฑ์คะแนน(5)	96.64										

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๘๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๔

ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนนรวม	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลสัมฤทธิ์	รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
		1	2	3	4	5					
ด้านที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก											
ข้อ	11. สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	0	0	0	540	1548	9,900	94.83	4.74	มากที่สุด	2088
ข้อ	12. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	0	0	0	480	1608	9,960	95.40	4.77	มากที่สุด	2088
ข้อ	13. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ	0	0	0	522	1566	9,918	95.00	4.75	มากที่สุด	2088
ข้อ	14. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการ พัดลม คอมพิวเตอร์	0	0	0	573	1515	9,867	94.51	4.73	มากที่สุด	2088
ข้อ	15. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	0	0	0	0	2088	10,440	100.00	5.00	มากที่สุด	2088
จำนวนผู้ตอบ		0	0	0	2115	8325					
ความถี่สะสม วิธีคิด จำนวนผู้ตอบหารจำนวนข้อ		0	0	0	423.00	1,665.00					
คะแนนที่ได้ วิธีคิด ความถี่สะสม*ค่าคะแนน		0	0	0	1,692.00	8,325.00					
คะแนนรวม		10,017.00									
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด คะแนนรวมหารจำนวนผู้ตอบ		4.80									
ค่าเฉลี่ยรวม		4.80					ระดับความพึงพอใจมากที่สุด				
ร้อยละ วิธีคิด ค่าเฉลี่ยรวม*100/เกณฑ์คะแนน(5)		95.95									

จากตารางที่ ๖ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๘๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๕

ตารางที่ ๗ ระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อ

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนนรวม	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลสัมฤทธิ์	รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
		1	2	3	4	5					
ด้านที่ 4 ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อ											
ข้อ	16. การเผยแพร่ความรู้เรื่องที่ดินหลากหลายช่องทาง เช่น ไปสตอร์ แผ่นพับ QR	0	0	0	498	1590	9,942	95.23	4.76	มากที่สุด	2088
ข้อ	17. มีช่องทางในการติดต่อสำนักงานที่ดินที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โอน์	0	0	0	624	1464	9,816	94.02	4.70	มากที่สุด	2088
ข้อ	18. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	0	0	0	0	2088	10,440	100.00	5.00	มากที่สุด	2088
	จำนวนผู้ตอบ	0	0	3	1122	5147					
	ความถี่สะสม วิชิต จำนวนผู้ตอบหารจำนวนข้อ	0	0	1.5	374.00	1,715.67					
	คะแนนที่ได้ วิชิต ความถี่สะสม*ค่าคะแนน	0	0	4.5	1,496.00	8,578.33					
	คะแนนรวม	10,078.83									
	คะแนนเฉลี่ย วิชิต คะแนนรวมหารจำนวนผู้ตอบ	4.83									
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.83					ระดับความพึงพอใจมากที่สุด				
	ร้อยละ วิชิต ค่าเฉลี่ยรวม*100/เกณฑ์คะแนน(5)	96.54									

จากตารางที่ ๗ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๘๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๔

รายงานความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบที่ ๑

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

ตารางที่ ๘ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจรายด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าร้อยละ	ระดับพอใจ
๑. ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ	๔.๗๙	๙๕.๙๐	พึงพอใจมากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	๔.๘๓	๙๖.๖๔	พึงพอใจมากที่สุด
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๐	๙๕.๙๕	พึงพอใจมากที่สุด
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อ	๔.๘๓	๙๖.๕๔	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	๔.๘๑	๙๖.๒๖	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ ๘ พบว่า มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจรายด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและคุณภาพของงานบริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ ร้อยละ ๙๕.๙๐ พึงพอใจมากที่สุด
 ๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ ร้อยละ ๙๖.๖๔ พึงพอใจมากที่สุด
 ๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ ร้อยละ ๙๕.๙๕ พึงพอใจมากที่สุด
 ๔. ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อ ค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ ร้อยละ ๙๖.๕๔ พึงพอใจมากที่สุด
- ภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ ร้อยละ ๙๖.๒๖ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

จุดเด่น

มีความประทับใจผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคนมีอัธยาศัยดี มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-